

INTERJÚ ÉS NYELVÉSZETI KONVERZÁCIÓELEMZÉS

A kommunikációs folyamat megteremtése

„Az interjú mint sajtóműfaj és módszer” cím, a műhelybeszélgetés elnevezése, az olvasó (a műhelybeszélgetésre kiküldött Meghívó címzettje, a potenciális résztvevő) számára azt sugallja, hogy az interjú egyrészt sajtóműfaj – mint köztudott, az újságírás alapműfaja –, másrészt az újságírás egyik munkamódszere is – mint szintén köztudott. De a kutató számára azt is sugallja, hogy általánosságban véve módszer, valaminek a módszere, egy lehetséges munkamódszer, kutatói módszer, azaz valamiféle munkaeszköz... Újságírók, irodalmárok, médiaszakemberek, ismert médiaszemélyiségek között talán kisebbségbe szorult nyelvészként éppen ezért az interjúnak ezt az esetleg kevésbé köztudott vagy fókuszált funkcióját kívánom kiemelni, amelyet kutatásaim során magam is alkalmazok.

Saját nyelvészeti kutatási területem a konverzációelemzés (azaz magyarul beszélgetéselemzés)¹ tudományágához kapcsolódik, amely helyesebben inkább módszer, vizsgálata tárgya pedig a beszélgetés, a tágabb értelemben vett diskurzus: elsősorban a hétköznapi, spontán verbális kommunikáció, de az intézményspecifikus beszélgetés is, amennyiben ez az előbbinek egy specifikus formája (vö.: Bergmann 1988/3: 52 és Streeck 1983: 74). Ezt a viszonylag fiatal nyelvészeti (illetve eredetét tekintve szociológiai, etnológiai, etnometodológiai) tudományágot nem kívánom most semmiképpen sem ismertetni vagy népszerűsíteni, csupán néhány fontosabb vonását szeretném kiemelni, amely elvezet az interjúval való összefüggéséhez.

A beszélgetéselemzés a szöveget, a beszélgetést szociológiai jelenségként vizsgálja, s célja a társadalmi struktúrák működésének és újra regenerálódásának a feltárása, amelyhez a nyelv vizsgálata az egyik megközelítési mód. Központi tézise szerint a társadalom tagjai nem egy előre meghatározott szabályrendszerhez alkalmazkodva és azt megvalósítva működtetik a társadalmat, hanem a társadalom éppen tagjai interaktív együttműködése során, annak folyamatában, aktuálisan jön létre és dinamikusan regenerálódik újra és újra (Streeck 1987: 672). Ugyanez érvényes a nyelvre, a társas kommunikációra is, melynek szervezettsége a beszélgetőpartnerek interaktivitása során jön létre. A társalgás résztvevői a beszélgetésben egyrészt különböző tipikus, domináns vagy alárendelt szerepeket töltenek be (beszélő – hallgató, kérdező – felelő, kihallgató – kihallgatott, riporter – riportalany, levezető elnök – tag, stb.), másrészt rendelkeznek

¹ Magyar nyelvű ismertetéséhez ld. Iványi (2001)

egy bizonyos „társas arccal” is, azaz explicit vagy implicit (inkább implicit) módon kifejezésre juttatják bizonyos kategóriákhoz való hovatartozásukat, szociális pozícióikat is (szülő – gyermek, tanár – diák, hozzátartozó – idegen, stb.).² Ezek a hovatartozások dinamikusak, a beszélgetésben keletkeznek, megszűnnek és átalakulnak, kölcsönösen összefüggnek az alá-, illetve fölérendelt szereppel, és függőségi viszonyban állnak az önmagunkról, illetve másokról kialakított képpel is.

Egy interjú során tehát érdeklődésünk középpontjában a sajtó céljával ellentétben nem az információszerzés, (köz)vélemény-kutatás vagy a közönség művészi élményhez juttatása áll (hogy csak a legtipikusabbakat említsük), kutatásunk nem az emberek állításaira, hitére, ismereteire vagy bizonyos hozzáállására irányul, hanem a vizsgálat céljától függően valamely nyelvi jelenségre vagy az önmagunkról és másokról alkotott képek kommunikációban történő megjelenítésére, s az ezek keresztmetszetében létrejövő ön- és társpozicionálásra. Az interjúk szerepe csupán a kommunikációs folyamatnak a megteremtése, amelyben a kutatott nyelvi jelenségek vagy az önmagunkról, illetve másokról alkotott képek létrejöhetnek.

A cél tehát autentikus adatok generálása, melynek érdekében mi is bizonyos alapelvek figyelembevételével dolgozunk. A több európai ország kutatóival (nyelvészekkel, szociológusokkal, politológusokkal) együtt folytatott PARADYS nemzetközi projektben³ a következő szempontokat tartottuk szem előtt az interjúkészítés során:

1. A formális interjútechnikákkal szemben az interjúkat irányított beszélgetések formájában kell elkészíteni. Ennek érdekében hasznos lehet olyan irányelvek kidolgozása és alkalmazása, amelyek segítik a kérdezőt a megbeszélendő témák követésében és ellenőrzésében anélkül, hogy szigorúan követendő kérdések sorát rögzítené.
2. Az interjú tehát ne előre pontosan megfogalmazott kérdések szigorúan meghatározott sorozatából álljon, hanem legyen nyitott és rugalmas, adjon teret a téma körül kialakuló beszélgetés dinamikus kifejlődésének. Tegye lehetővé a beszélgetőpartner számára a spontán beszédet, az „elkalandozást”, az érintett témák tetszés szerinti kidolgozását és elmélyítését, a kezdeményezést: elbeszélések és történetek beszúrását, a témaváltást stb.

² A beszélgetés polarizáltságához vö.: Sacks & Schegloff & Jefferson 1978: 45–47, a kategorizáláshoz Hausendorf 2000 és Iványi/Kertész/Marinecz/Máté 2003.

³ PARADYS (Participation and the Dynamics of Social Positioning) 2001 – 2004. A projekt keretén belül a géntechnikai szabályozások döntéshozó mechanizmusa során fellépő kommunikációs folyamatokat, valamint a polgári részvétel és konfliktusszabályozás lehetőségeit és határait vizsgáltuk a géntechnikailag módosított haszonnövények kibocsátásának kontextusában. Vö.: Hausendorf, Heiko / Bora, Alfons (szerk.) (2006)

3. A kérdések igazodjanak a kérdezett gondolatmenetéhez, annak továbbvitelét szolgálják.
4. A kérdések ne sugallják a választ. Ne használjunk eldöntendő vagy egyszerű kiegészítendő kérdéseket, amelyekre a kérdezett rövid, esetleg egyszavas válaszokat adhat. Beszélgetőpartnerünk érezze, hogy szabadon választhat témát, véleményt, szabadon foglalhat állást. Rendszerítsük előnyben a kifejtendő kérdéseket (ki, mit, hogyan, miért...?).
5. Célunk elérése érdekében fontos a bemutatkozás és a pontos tájékoztatás az aktuális kutatásról, melynek érdekében az interjút készítjük, még akkor is, ha beszélgetőpartnerünkkel már ismerjük egymást.
6. A kérdező ne legyen túl formális, mintha csak a munkáját végezné, próbáljon tényleges érdeklődést mutatni a kérdezett véleménye és személyes tapasztalatai iránt, elkerülve még a látszatát is annak, mintha csak előzetes információit és elképzeléseit ellenőrizné.
7. A vizsgált folyamatban kialakuló kategóriák és pozíciók a folyamatban résztvevők ön- és társpozicionálásának függvényei. Vegyük figyelembe a kontextus által eleve adott⁴ különböző típusú szereplőket is.⁵
8. A különböző „szereplőkkel” készített interjúk összehasonlíthatósága nem az azonos kérdéseken nyugszik, hanem abban áll, hogy a kérdezetteknek összehasonlítható alkalmakat adunk az önmagukról és más, azonos területhez tartozókról alkotott képek létrehozására. Ebben a vonatkozásban két dolgot fontos kiemelni: a beszélgetés kezdeményezését és a beszélgetés strukturálását.
 - A beszélgetés kezdeményezése
 Sarkalatos pont a nyitó szekvencia: az előkészítő beszélgetés és az elsődleges kérdés. Döntő lehet az, amit magunkról mondunk – az interjú alany ugyanis bennünket is pozicionál. A beszélgetőtárs kapjon általános, érthető képet munkánkról. Kerüljük kutatásunk bizonyos kulcs- és szakszavainak használatát (mint pl. „szociális pozicionálás”); legyünk készek arra, hogy a kutatás céljait érintő további kérdésekre válaszoljunk.

⁴ Az említett eljárásban (géntechnikailag módosított növények kibocsátásának engedélyezési eljárása) ezek mindenekelőtt a polgár, a kérelmező fél és a hatóság képviselője.

⁵ Bár a riporterek az interjúalanyokat adott kategóriák képviselőiként kezelik, a megszólalók ezeket a kategóriákat nem feltétlenül fogadják el, illetve más riportalanyainkat nem a mi besorolásunk „prekonceptiói” szerint kategorizálják. Az általuk kialakított kategóriák az „eleve adottakkal” kölcsönös kapcsolatban vannak, többé-kevésbé és különböző módokon átfedik, alakítják egymást. Ebből a szempontból tehát itt is interaktívan történik a kategóriák kialakítása.

– A beszélgetés strukturálása

A beszélgetés irányelveinek kidolgozásakor állapítsunk meg tematikus blokkokat és olyan kérdéseket, amelyek a társalgás „elakadása” esetén továbbviszik a beszélgetést. Mivel a hangsúly továbbra is a nyitottságon és a természetességen van, ezért az előre átgondolt kérdéseket is rugalmasan hozzá kell igazítani a folyamatban lévő beszélgetéshez.⁶

1. Figyelembe véve az interjú irányított beszélgetés jellegét, a kérdező szerepe nem korlátozódhat kérdések feltevésére. Közbevetett, akár provokatív jellegű kijelentések is ösztönözhetik a kérdezett véleménye bővebb kifejtésére, még akkor is, ha ezen kijelentések igazáról nem vagyunk meggyőződve.
2. Őszinte érdeklődésünk érzékeltetésére vegyünk részt aktívan hallgatóként is a beszélgetésben. Hallgatói visszajelzéseink (mint például „óh”, „tényleg?” „valóban”, stb.) még inkább ösztönözhetik a kérdezett arra, hogy gondolatmenetét folytassa és elmélyítse.
3. Abban az esetben, ha a kérdező nem ért valamit, nyugodtan kérdezzen vissza, ezzel ui. egyfajta „javítási mechanizmust” eredményezünk a kérdezett fél részéről.

Míg az interjú mint sajtóműfaj esetében a beszélgetés felvételét a szelekció, a lényegtelen elemek kivágása követi, a konverzációelemzésben a második lépésként a rögzített anyag transzkripciója⁷ majd elemzése következik. Ellentétben a sajtómódszerrel, a konverzációelemzés nem „szelektál”, hogy mire lesz szüksége, s mire nem. Nálunk nincs hasznos anyag és nem hasznos, felesleges vagy hibás rész, nem tisztítjuk meg az anyagot a „zavaroktól”, a hibáktól, mert min-

⁶ Néhány javasolt tematikus blokk a PARADYS projekt interjúi során:

- vélemények az engedélyezési eljárással és a konkrét „esettel” (géntechnikailag módosított termékek kibocsátása) kapcsolatban
- milyen lenne az ideális engedélyezési eljárás
- tapasztalatok hasonló engedélyezési eljárásokkal kapcsolatban
- vélemények a géntechnológia veszélyeiről, kockázatairól

⁷ A felvételek átírása arra szolgál, hogy a beszélgetést az írás tartósabb, stabilabb állapotába transzformálja. Így nemcsak annak valódi folyamatát és tartalmát, hanem a lehető legpontosabb és legrészletesebb realizációs formáját is megtartja. Ennek megfelelően a transzkripció egy sor olyan különleges jelet is tartalmaz, amelyek a megnyilatkozás módját adják vissza, így a beszéd hangsúlyát, hangerejét, tempóját, az intonáció intenzitását, emelkedését és ereszkedését, zavarokat, megszakításokat, belégzést, kilégzést és aspirációt. Jelöli a szekvenciális jellemzőket (egy megnyilatkozás csatolását a megelőzőhöz, átfedéseket, szüneteket stb.), és az átíró egyéb megjegyzéseinek is helyet ad. A transzkripció elvégzése maga is része az elemzésnek, hiszen a vizsgálati cél érdekében feltételezhetően relevánsnak tartott tulajdonságok és jelenségek figyelembevételével már interpretálta az anyagot (vö.: Kallmeyer 1988: 1103).

den apróságot a rendszer részének, s releváns vizsgálati anyagnak tekintünk.⁸ A hezitáció, a nyökögések, a dinamikai jelek (tempó, intonáció, hangsúly, hangerő, nyújtások) egymással való kombinációjukban mind jeleznek valamit: a beszélgetés formai vagy tematikai kereteinek dinamikáját, a beszélgetőtársak hierarchikus rendjét, a beszélés jogáért való küzdelmet, a beszélők mentális és biológiai állapotát, a beszédszervezés folyamatának problémáit, stb. Általában éppen a „normálistól” való eltérés az érdekes, az árulkodó, az elemző éppen ezért úgy dolgozik, mint egy lélekűbűvár vagy egy oknyomozó, aki a rejtett jeleket kutatja. Mindemellett azonban figyelembe kell venni a konverzációelemzés azon alapelvét is, hogy következtetéseinket magukból a rögzített nyelvi adatokból vonjuk le. Az elemzőnek tehát nem szabad a szöveggel kapcsolatban (ill. a beszélőről) kialakult általános intuícióit figyelembe vennie, vagy az elhangzottakat feltételezett okokra, érzésekre, kontextuális körülményekre visszavezetnie. A konverzációelemzés nem akarja (és nem is tudja) a cselekedetek pszichológiai okait feltárni (vö.: Bergmann 1988/2: 42).

Az elemzés célja: a rendszerességet felfedezni az anyagban, azaz annak a módját, ahogyan az adatokban rejlő, interaktív módon létrehozott rend szervezett és szabályszerű. Ehhez fel kell tárni azokat a problémákat, amelyeket a beszélgetés résztvevői a közösen létrehozott szabályelemek alkalmazásával megpróbálnak megoldani, s ezáltal megfigyelhető rendezettséget hoznak létre. Végezetül le kell írni azt a módszert, amelynek segítségével ezeket a problémákat „problémamentes problémákká” teszik és létrehozzák a rendszert. Az elemzés mindig lineárisan az időben előre halad (azaz „balról jobbra”), az elemző a már elhangzottat értelmezi egy esetleg még korábban elhangzott fényében.

Az elemzés kiértékelését a következtetések levonása, az eredmények összefoglalása követi. A már említett PARADYS projektben pl. a kutatás részeredményeinek egybevetése és az ebből levont következtetések levonása után, ill. annak alapján a kutatócsoport javaslatokat terjesztett elő az EU-nak, amelyek a döntéshozatali folyamatok hatékonyságának javítását szolgálják európai szinten. A módszer alkalmazott módszerként más interdiszciplináris kutatási területeken is hasznos eredményeket hoz. Segítségével többek között bizonyos rokon betegségtypusok elkülönítésére került sor (Gulich/Schöndienst 1999–2004), használták ügyfélszolgálati kommunikáció hibáinak feltárására és terápiás „kezelésére” (Fiehler/Schmitt 2002), eszközül szolgált dominanciavizsgálatban (politikai dominancia és befolyásoltság kimutatása) (Hámori Ágnes 2006), rendőrségi kihallgatások eredményeinek pontosítására a „bizonyítás” megalapozottságának érdekében (Sajgál 2006) vagy a pszicholingvisztika és kognitív nyelvészet helyettesítésére nyelvi zavarok feltárásánál (Iványi 2003) – hogy csak néhány terü-

⁸ A *sacksi order at all points (rend minden ponton)* premissza (Sacks 1984:22) alapján nem létezik „véletlen termék”. Minden szövegelemet a rendszer részének s releváns vizsgálati anyagnak tekinthetünk. Ezért nem szabad az adatok halmazát kizárólag megérzések alapján megtisztítani vagy kiegészíteni.

letet említsünk. Kialakulóban van továbbá olyan kutatás, mely egy tervezett nemzetközi projekt részeként azt vizsgálja, hogy hozzájárul(hat)-e, s ha igen, milyen mértékben, a különböző európai országokban használt tudományos beszélt német nyelv az európai identitáshoz.

Ezek a példák azt mutatják, hogy a konverzációelemzés igen eredményesen használja az interjút mint munkamódszert saját módszereivel és más tudományágak módszereivel együtt kombinálva is. Az interjú mint beszélgetéstípus, következőképpen hasznos módszernek és munkaanyagnak bizonyul a nyelvészeti kutatások terén.

Felhasznált irodalom

- Bergmann, J. (1988): *Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. Kurseinheit 1–3.* Fern-universität – Gesamthochschule – in Hagen. Fachbereich Erziehungs-, Sozial- und Geisteswissenschaften.
- Gulich, E. / Schöndienst, M. (1999–2004): *Linguistische Differentialtypologie epileptischer und anderer anfallsartiger Störungen: Diagnostische und therapeutische Aspekte.*
<http://www.uni-bielefeld.de/lili/forschung/projekte/archiv/epiling/index.html>
- Fiehler, Reinhard/Schmitt, Reinhold (2002): *Das Potenzial der angewandten Gesprächsforschung für Unternehmenskommunikation: Das Beispiel „Kundenorientierung“.* In: Haß-Zumkehr, Ulrike/Kallmeyer, Werner/Zifonun, Gisela (Hrsg.): *Ansichten der deutschen Sprache.* S. 501–527 – Tübingen: Narr, 2002.
- Hámori Ágnes (2006): *Dominancia és barátságosság a Kulcsár-kihallgatáson.* In: Magyar Nyelvőr 130, 129–165.
- Hausendorf, H. (2000): *Zugehörigkeit durch Sprache. Eine linguistische Studie am Beispiel der deutschen Wiedervereinigung.* Tübingen: Niemeyer.
- Hausendorf, Heiko / Bora, Alfons (ed.) (2006): *Analysing Citizenship Talk. Social Positioning in Political and Legal Decision-Making Processes.* Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins
- Iványi Zsuzsanna (2001): *A nyelvészeti konverzációelemzés.* In: Magyar Nyelvőr 2001/1, 74–93.
- Iványi Zsuzsanna (2003): *A „nyelvemen van”-jelenség német és magyar nyelvű beszélgetésekben. Nyelvészeti vizsgálatok a konverzációelemzés módszereivel.* Magyar Nyelvőr 127, 76–91.
- Iványi Zs., Kertész A., Marinecz K., Máté N. (2003): *A társadalmi kategorizálás grammatikája és pragmatikája,* Modern Filológiai Közlemények 5, 5–24.
- Kallmeyer, W. (1988): *Konversationsanalytische Beschreibung.* In: Ammon, U. & Dittmar, N. & Mattheier, J. (szerk.): *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft.* Halbband 2. Berlin/New York: Walter de Gruyter, 1095–1108.
- Sacks, Harvey (1984). *Notes on Methodology.* In: J. Maxwell Atkinson and John Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 21–27). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

- Sacks, H. & Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1978): *A Simplest Systematics for the Organisation of Turn Taking for Conversation*. In: Schenkein, J. (Hrsg.) (1978), 7–55.
- Schenkein, J. (1978): Sketch of an Analytic Mentality for the Study of Conversational Interaction. In: Schenkein, J. (ed.) (1978), 1–6.
- Sajgál Mónika (2006): *A beszédretorika módszerének alkalmazása az intézményes kommunikáció vizsgálatában*. Argumentum 2 (2006), 115–133.
- Streeck, J. (1983). *Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch*. Zeitschrift für Sprachwissenschaft 2.1. 72–104.
- Streeck, J. (1987): *Ethnomethodologie*. In: Ammon, U. & Dittmar, N. & Mattheier, J. (Hrsg.) (1987): 672–679.